



# Supervision von Online-Beratung

Elisabeth Goebel-Krayer (Dipl.-Supervisorin)

## Online-Beratung

- seit ca. 15 Jahren
- nicht nur Informations- sondern auch psychosoziale Beratung
- aufgrund der Kanalreduktion (Gestik, Mimik, etc.) unterscheidet sich die Beratungsbeziehung von der in einer f2f-Beratung
- Beziehungsaufbau in zwei Schritten
  1. Beziehung zum Text
  2. Kontakt zu Beratungssuchenden
- Vorteile
  - ortsunabhängig
  - zeitliche Flexibilität
  - bei eingeschränkter Mobilität

„Das Fehlen sämtlicher szenischer Informationen, wird zurecht als enorme Einschränkung erlebt.“ Reiners (2009)



## Beratungsangebote

- Setting
  - E-Mail Beratung
  - Chat –Beratung
  - Skype-Beratung
  - Foren
- Angebote
  - sachbezogene Beratung
  - psychosoziale Beratung
  - Schreibtherapie
  - Online-Brücken
  - Interapy

www.bke-beratung.de  
 www.lebenstagebuch.de  
 www.telefonseelsorge.de  
 www.onko-kids.de  
 www.beratung-caritas.de

„Online-Beratung erreicht ein anderes Klientel als herkömmliche Beratungsformen.“ Reiners (2009)



## Spezifische Merkmale

- paradoxe Situation von Nähe und Distanz durch vermehrte Offenheit
- fehlen eines direkten Feedbacks
- reflexive Prozesse während des Schreibens
- das geschriebene Wort als Weg der Kommunikation

„Sprache ist das Vehikel, durch das wir Wissen erzeugen, mit deren Hilfe wir unsere Welt immer wieder neu konstruieren, Ereignisse und Handlungen fortwährend im Austausch mit anderen deuten und ihnen Sinn geben.“ Zenner, B.; Gielen, L. (2008)



## Supervision von Online-Beratung

### Supervision:

- Randerscheinung
- notwendig, da der Bedarf steigt
- nicht unumstritten
- Arbeiten mit schriftlichen Protokollen
- Austausch von entworfenen Texten

„Für online arbeitende Kolleg/innen kann aufgrund der größeren Erfahrung in diesem Bereich und der höheren Sensibilität für die damit verbundenen spezifischen Probleme schnell der Eindruck entstehen, sich gegenüber den ausschließlich offline arbeitenden Kolleg/innen rechtfertigen zu müssen, erst einmal „alles“ erklären zu müssen etc.“ Reiners (2009)

### Forschungsinteresse:

- Erfahrungen der O-Berater/innen mit den spezifischen Merkmalen von der O-Beratung
- Mit welchem Selbstverständnis lesen und verstehen O.-B. die entstehenden Dialoge?
- Welche reflexiven Prozesse laufen beim Schreiben der Antworten ab?
- Welche Kompetenzen erwerben Online-Berater/innen?

### Forschungsziel:

- Anhand von berufsbiografischen Erfahrungen soll rekonstruiert werden, welchen Kompetenzgewinn durch die Beratungstätigkeit Online-Berater/innen an sich selbst wahrnehmen

### Forschungsdesign:

#### Sampling

- ehrenamtliche O-Berater/innen
  - mit Ausbildung
  - ohne Ausbildung
- hauptamtliche O-Berater/innen
  - mit Ausbildung
  - ohne Ausbildung

#### Datenerhebung

- Leitfaden-gestützte Interviews
  - narrative Eingangsfrage
  - Nachfrageteil
    - zur Beratungsbeziehung
    - zum Lesen und Verstehen des Geschriebenen
    - zum Schreiben
    - zur Supervisionserfahrung
  - Abschlussfragen
    - eine schwierige Situation
    - eine gelungene Situation

#### Auswertung

- qualitative Inhaltsanalyse

#### Literatur:

Hartel, J. (2008). Wirkfaktoren in der E-Mail-Beratung. Die Effektivität von Peer-Beratung und die Beratungsbeziehung in der Online-Beratung. [http://www.beratungsjournal.net/zus\\_0208.htm#hartel](http://www.beratungsjournal.net/zus_0208.htm#hartel)

Przyborski, A./ Wohlrab-Sahr (2009). Qualitative Sozialforschung – Ein Arbeitsbuch. München, Oldenburg.

Reiners, B. (2009). Supervision von Online-Beratung. In: Zeitschrift „Supervision – Mensch, Arbeit, Organisation“. 1/2009. S.42-53.

Wenzel, J. (2008). Vom Telefon zum Internet: Onlineberatung der Telefonseelsorge. In: Bauer, S./ Kordy, H.(Hrsg.): E-Mental-Health – Neue Medien in der psychosozialen Versorgung. Springer, Heidelberg. S.89-103.

Zenner, B./Gielen, L.(2008). Von einer systemischen Perspektive zu einem dialogischen Ansatz in Beratung und Therapie, illustriert an Beispielen aus der Onlineberatung. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 10/2008 (26 Jg). S.238-248.

**Kontakt: Elisabeth Goebel-Krayer, info@contoure.eu, www.contoure.eu**